

SIATS Journals

Journal of Human Development and Education for specialized Research

(JHDESR)

Journal home page: http://www.siats.co.uk



مجلة التنمية البشرية والتعليم

للأبحاث التخصصية

العدد 1، المجلد 1، تشرين الأول أكتوبر 2015م.

ISSN: 2462-1730

THE IMPACT OF ELECTRONIC MANAGEMENT ON THE PERFORMANCE OF THE OFFICE OF LIBYAN STUDENT AFFAIRS IN MALAYSIA

تأثير الإدارة الالكترونية على أداء مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا

مفتاح شعبان الواعر

محمد محضار عبد المطلب

كلية القيادة والإدارة، جامعة العلوم الإسلامية الماليزية (USIM)

muftahshaban@yahoo.com

2015



ARTICLE INFO
Article history:
Received 18/6/2015
Received in revised form 25/7/2015
Accepted 1/8/2015
Available online 15/10/2015
Keywords:
Insert keywords for your paper

ملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر تطبيق الإدارة الالكترونية في مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا ومعرفة أثر ذلك على أداء العاملين من موظفين ومدراء. ومن الناحية العملية فإن أهمية الدراسة تنبتق من أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بصفة عامة باعتبارها عملية تستهدف تحسين الأداء ورفع كفاءة الموظفين و إنتاجيتهم و زيادة وعيهم و تقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت وبأقل جهد و تكلفة ممكنة, واعتمدت هذه الدراسة علي المنهج الوصفي وعلي الدراسات النظرية من الدراسات السابقة والبحوث والمقالات والتقارير والمجلات, وكذلك الدراسة التطبيقية (العملية) التي تضمنت استمارة وتم توزيعها علي الطلبة والمسؤولين والمدراء والموظفين في مكتب شؤون الطلبة الليبيين بماليزيا (موضوع الدراسة) وذلك للوقوف علي آرائهم وخبرتهم للاستفادة منها في التغلب علي مشكلة الدراسة, ولتحقيق هذه الاهداف قد استخدم الباحث استبانة كأداة لجمع البيانات وثم توزيعها علي مجتمع الدراسة من مدراء وموظفين في مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا وبعض الطلبة, وقد تم تحليل البيانات الواردة من الاستبانة في البرنامج الاحصائي SPSS وقد توصلت الدراسة الي انه توجد علاقة ذات دلالة احصائية (الامكانيات الفنية – الامكانيات المادية), علي المتغير التابع وهو(الاداء الوظيفي), والامكانيات البشرية ليس لها اثر مباشر علي الاداء, بصفة عامة فان الادارة الالكترونية لها تأثير علي اداء مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا.

مفتاح الكلمات: مكتب شؤون الطلبة، الادارة الالكترونية، انماط، فوائد، عناصر، الامكانيات.



المبحث الاول: الإطار النظري

مقدمة

ان علم الادارة الحديث يتبني منهج الابتكار والابداع في احداث تغيرات جدرية في مفهوم العمل الاداري والتحول من الادارة التقليدية الي ادارة التغيير، وإدارة المعرفة بالاعتماد علي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. مما لا شك فيه أن التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات ساهم ويساهم في تعزيز قدرة المؤسسات علي الابتكار عبر إدخال تحسينات أساسية علي سير الاعمال والاستراتيجيات الادارية, وماتتيحه من تطبيقات تمكن من الاستفادة من المعارف المتاحة وادارتها لصالح المؤسسات ويعتبر ظهور وانتشار الحاسوب الشخصي والشبكات المحلية في النصف الثاني من الثمانينيات تحولاً نوعياً في طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والمستخدم, تبع ذلك ظهور وانتشار الانترنت في النصف الثاني من التسعينيات باعتبارها وسيلة للمعلومات والاتصالات وهذا هو الفرق الاساسي بين من الناحية التكنولوجية بين التطبيقات الادارية التقليدية والتطبيقات الادارة الالكترونية, حيث ان استخدام الانترنت للتطبيقات الادارية يحولها من الناحية النظرية الي تطبيقات الادارة الالكترونية .[1]

فبعد انفجار المعلومات وثورة الاتصالات التي ساعد عليها تطور أجهزة الحاسب الآلي وتقنياته, جاءت الإدارة الالكترونية كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية على طرق أكثر مرونة وفعالية من ناحية، ومن ناحية أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية في توفير الوقت والجهد والتكلفة.[2]

يعتبر التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات من العوامل التي ساعدت العديد من القطاعات على تحقيق أهداف كان من الصعب تحقيقها لولا هذا التطور، ولعل (الادارة الالكترونية) في مقدمة هذه التغيرات التي يجب أن تستفيد من هذا التطور السريع، لما لها من أهمية بالغة على المستوى الدولي والاقليمي, خاصة أنه قد ظهر في الآونة الاخيرة ما يعرف بالخدمات الإلكترونية وما يعرف بالإدارة الإلكترونية التي تعتمد بشكل كبير وواضح على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

ومن هنا نرى أن الإدارة الإلكترونية هي عملية صنع القرار الذي يستخدم نظم المعلومات بشكل فعال ومتميز, ولأهمية هذا الموضوع في رفع مستوى الوعي حول الفرص التي يتيحها استخدام النظم الحديثة من قبل المنظمات الدولية والإقليمية في عملية التنمية لتعزيز الفعالية والكفاءة في ضوء الامكانات الهائلة لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحسين عمل المنظمات في دفع عجلة التنمية وتحقيق أهداف التنمية المتوقعة من قبل المؤسسات والمنظمات، حيث سيتم التركيز على



الاستخدام الأمثل للإنترنت و لتكون هي بيئة العمل الأكثر استخداماً في تلك المنظمات ومن قبل المستفيدين من تلك المنظمات.

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس درباً من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات التكنولوجية المفروضة علي العالم اليوم، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة, وقد فرض التقدم التكنولوجي إلى التطور الإداري نحو الإدارة الإلكترونية, ومفهومها يتعدى بكثير مفهوم الميكنة الخاصة بإدارات العمل داخل المؤسسة، إلى مفهوم تكامل البيانات والمعلومات بين الإدارات المختلفة والمتعددة واستخدام تلك البيانات المعلومات في توجيه سياسة وإجراءات عمل المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتوفير المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات المتلاحقة سواء الداخلية أو الخارجية.

وتشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم وتحفيز إلا إنها تتميز بقدرتها على خلق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف.

وتعتمد الإدارة الإلكترونية على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم أداء الأعمال, ومن هذا المنطلق فان استخدام الادارة الالكترونية يتطلب عدة امكانيات منها البشرية والفنية والمالية, وهذا ما سنتطرق اليه في بحثنا هذا.

مفهوم الادارة الالكترونية (E-Management)

نظرا لاعتماد الإدارة الحديثة حاليا علي التقنية التكنولوجية المتطورة التي تساعدها علي انجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل التكاليف, ويطلق عليها الإدارة الالكترونية الذي أهم عناصره التكنولوجيا وتقنيات المعلومات التي تتطور بسرعة مذهلة.

اذ بدأت الكثير من دول العالم في تبني مفهوم الادارة الالكترونية (الحكومة الالكترونية) سواء في البلدان المتقدمة او النامية، لأن التكنولوجيا قد فرضت نفسها بقوة في هذا العصر, واقحمت العالم باسره في تبني هذا المفهوم واصبحت كثير من المعاملات الحكومية والتجارية بين المؤسسات والشركات والوزارات والدول تتم عبر شبكة الانترنت بكل يسر وسرعة دون اي عوائق تذكر, وقد اتاحت أيضا فرصا للمواطنين للتواصل بين الحكومة ومواطنيها في أي مكان وفي أي وقت بعيدا عن الاجراءات الاعتيادية والروتينية (الورقية).



تعريف الادارة الإلكترونية: هو تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية (الاستخدام الورقي) إلى أعمال خدمات الكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية ويطلق عليها مصطلح مكاتب بلا أوراق أو آلية المكاتب (Office Automation) وذلك على الجميع الخدمات المقدمة للجمهور أو لمنسوبي تلك الإدارة.

تعريف اخر: هي الإدارة الشاملة التي توظف جميع الطاقات المتاحة من موارد بشرية ومادية وتقنيات برمجيات حديثة من اجل تحقيق الأهداف المرسومة لها وتقديم خدماتها لزبائنها بفعالية أكثر وجهود وتكلفة اقل بما يعزز روح المنافسة لديها مقارنة بالمؤسسات المماثلة ويجعل كفة المنافسة راجحة لها وتحقق رضا الجمهور المتعامل لها مما يمدها بأسباب التطور والنمو المتسارع الذي يشهده العالم من حولنا.

تعريف الإدارة الإلكترونية اصطلاحا: هي مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المؤسسة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير.(2)

أن الإدارة الالكترونية تعتبر نمطاً جديداً وربما غير مألوف من الإدارة لأنه يقوم، على أسس مبادي مختلفة تماما عن الأسس والمبادئ المتعارف عليها في الإدارة فإن نجاح، تطبيقها يحتاج إلى متطلبات وإمكانات مادية وبشرية وإدارية ومن هنا راي الباحث أنه توجد مشاكل كثيرة في مكتب شؤون الطلبة الليبيين ومنها بعد المسافة بين ماليزيا وليبيا وكذلك بعد المسافة للطلبة في ماليزيا نفسها أي في ولاياتها فإن إتمام الاجراءات الادارية تأخذ وقت طويل وتكون علي مدة طويلة واستخدام الادارة التقليدية والمركزية في القرارات الادارية تحول دون إتمام الاجراءات بسرعة, وكذلك لو افترضنا ضعف استخدام الادارة الالكترونية من تأخير المعاملات وضعف الاتصال مع الطلبة, وأيضا من هذا المنطلق راي الباحث دراسة هذه المشاكل والمعوقات وإيجاد الحلول لها بعون الله وتوفيقه.

أنماط الإدارة الإلكترونية

تأخذ الإدارة الإلكترونية أنماطا مختلفة وأشكال متعددة تتفق مع طبيعة العمل لدى المؤسسة بما يحقق أهدافها. من تلك الأنماط ما يلي:

1. الحكومة الإلكترونية :

تعد الحكومة الإلكترونية أحد أنماط الإدارة الإلكترونية، ويقصد بها إدارة الشؤون العامة بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف اجتماعية واقتصادية وسياسية، والتخلص من الأعمال الروتينية والمركزية، بشفافية عالية. ويمكن أن



يتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية بين الجهات المختلفة مثل: العلاقة بين الحكومة والأفراد. والعلاقة بين الحكومة والشركات والعلاقة بين الحكومة والموظف.

2. التجارة الإلكترونية:

التجارة الإلكترونية هي تبادل المعلومات والخدمات عبر شبكة الإنترنت لتحقيق التنمية اقتصادية بصورة سريعة. ويمكن أن يتحقق الدفع من خلال البطاقات البنكية. وتُعد التجارة الإلكترونية أول تطبيق للإدارة الإلكترونية.

3. الصحة الإلكترونية:

تقوم الصحة الإلكترونية بتوفير الاستشارات والخدمات والمعلومات الطبية إلى المرضى عبر وسائل إلكترونية. فالمريض يستطيع متابعة نتائج الفحوصات الطبية والتحاليل المخبرية والمعلومات والخدمات عبر الشبكة المحلية للمستشفى أو عبر شبكة الإنترنت.

كما يمكن إجراء العمليات الجراحية في دولة وأن يكون الطبيب الاستشاري في دولة أخرى. كما يمكن تقليل أوقات الانتظار للمراجعين. فالمريض عندما يخرج من عيادة الطبيب ويتجه إلى الصيدلية يكون الدواء في انتظاره لدى الصيدلي. لأن الطبيب أرسل وصفة الدواء إلكترونيا إلى الصيدلية.

4. التعليم الإلكتروني:

في التعليم الإلكتروني يمكن إجراء المحاضرات الدراسية والاختبارات التحريرية ومناقشة الرسائل العلمية عبر الشبكة المحلية للمنشأة أو عبر شبكة الإنترنت. كما يمكن الاستفادة من الدروس المجانية المنشورة على شبكة الإنترنت.

5. النشر الإلكتروني : من خلال النشر الإلكتروني يمكن متابعة الأخبار العاجلة والنشرات الاقتصادية والاجتماعية والاطلاع على آخر المؤلفات، والاستفادة من محركات البحث المتنوعة وتحقيق سرعة الحصول على المعلومة من مصادرها الأصلية.(ليلي المعمري الادارة الالكترونية).

اهداف الادارة الالكترونية :

تسعي الادارة الالكترونية الي تحقيق العديد من الاهداف التي تعود علي المنظمة بالكثير من الفوائد, وتصب في الهدف الرئيس للمنظمة وهو رفع الانتاجية, وقد ذكر بعض الكتاب شيئا من تلك الاهداف والتي تتمثل فيما يلي:

1- ادارة الملفات بدلا من حفضها.



2- الاعتماد علي الوثائق الالكترونية بدلا من الورقية حيث سهولة التعديل عليها والسرعة في استرجاعها.

3- توفير امكانية حضور مؤتمرات عن بعد دون الحاجة للانتقال الي مقر الاجتماع.

4- توفر البريد الالكتروني كبديل سريع وفعال عن الصادر والوارد.

5- توفر المتابعة الالكترونية لسير الاعمال وبالتالي توفر المزيد من الوقت و الجهد والتكلفة.(3)

فوائد الادارة الإلكترونية:

ان الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الاهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الاخيرة, ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الادارة الالكترونية نظرا للفوائد التي حققتها وفيما يلي اهم الفوائد الادارة الالكترونية:

1- تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس ايجابيا علي مستوي الخدمات التي تقدم الي المواطنين, ومنه اختصار وقت التنفيذ انجاز المعاملات الادارية المختلفة.

2- تسهيل اجراءات الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الاخرى.

3- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.

4- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابيا علي عمل المؤسسة.

كما ان تقليل استخدام الورق يعالج مشكلة تعاني منها اغلب المؤسسات في عملية الحفظ والتوثيق مما يؤدي الي عدم الحاجه الي امكانية التخزين حيث الاستفادة منها في امور اخرى.(4)

عناصر الإدارة الالكترونية:

لضمان نجاح أي إدارة لابد من تحديد عناصر أساسية لهذه الإدارة, و تكاد تنحصر في أربعة عناصر رئيسية هي

أ- المكونات المادية للحاسوب (عتاد الحاسوب).

ب- البرمجيات .

ج- شبكة الاتصالات.

د- العنصر البشري.(5)



المبحث الثاني : الاطار العام للدراسة

مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا

انشأ المكتب في بداية الثمانينات القرن الماضي ومنذ ذلك الوقت وهو يقوم بتقديم الخدمة للطلبة الليبيين الموفدين للدراسة في ماليزيا. يهدف تأسيس المكتب (الملحقية الاكاديمية) إلى متابعة شؤون الموفدين للدراسة بدولة ماليزيا وتسهيل أمورهم في الجامعات, ويشمل ذلك التواصل مع المؤسسات الاكاديمية الماليزية من جامعات ومراكز بحثية وتبادل المعلومات ذات العلاقة بالنظم التعليمية في البلدين. كما يقوم المكتب (الملحقية) بمتابعة بالعمل على ترسيخ سبل التعاون مع الوزارات ذات العلاقة وذلك من اجل إبرام الاتفاقيات التعليمية بين البلدين والتي تساهم في تذليل العديد من الصعاب التي قد يواجهها الطلاب والباحثين الليبيين عند مجيئهم للدراسة في ماليزيا, وفى إطار تعزيز قدرات الطلاب والباحثين يقوم المكتب (الملحقية) بتنظيم ورش عمل ودورات قصيرة تتعلق بالمهارات الاكاديمية والبحثية التي تساعد على اجتياز برامج الدراسات العليا وفق الخطط الزمنية المقررة.

منهج البحث

وقد اعتمد منهج هذا البحث اولا علي الدراسات النظرية من الدراسات السابقة والبحوث والمقالات والتقارير والمجلات, وذلك لغرض تحليلها والاستفادة منها, واعتمد الباحث المنهج الوصفي في اجراء هذه الدراسة, وثانياً الدراسة التطبيقية التي تتضمن استمارة وتوزيعها وتحليل نتائجها باستخدام الاساليب الاحصائية المناسبة, بالاعتماد علي حزمة البرامج الجاهزة(spss).

عينـة الدراسـة

أخذت عينة الدراسة من المدراء والموظفين وبعض الطلبة في مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا.

وان هذه الدراسة تحاول أن تجيب عن الأسئلة الآتية:

1- هل هناك علاقة بين العنصر البشري للإدارة الالكترونية والاداء بمكتب شؤون الطلبة الليبيين بماليزيا؟.

2- ماهي اوجه العلاقة بين العنصر المادي للإدارة الالكترونية والاداء بمكتب شؤون الطلبة الليبيين بماليزيا؟.

3- ما نوع العلاقة بين العنصر الفني للإدارة الالكترونية والاداء بمكتب شؤون الطلبة الليبيين بماليزيا؟.



أما أهداف الدراسة فهي تسعي إلى التعرف على مدي إمكانية تطبيق الإدارة الالكترونية في مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا ومعرفة أثر ذلك على أداء العاملين من موظفين ومدراء من خلال معرفة التالي :

1- لقياس العلاقة بين العنصر البشري للإدارة الالكترونية والاداء بمكتب شؤون الطلبة الليبيين بماليزيا؟.

2- اثر العلاقة بين العنصر المادي للإدارة الالكترونية والاداء بمكتب شؤون الطلبة الليبيين بماليزيا؟.

3- تقييم العلاقة بين العنصر الفني للإدارة الالكترونية والاداء بمكتب شؤون الطلبة الليبيين بماليزيا؟.

تتمثل الأهمية النظرية في حيوية موضوع هذه الدراسة, و الندرة النسبية في البحوث والدراسات التطبيقية في مجال الإدارة الإلكترونية لكون الإدارة الإلكترونية مفهوم جديد وحيوي ظهر نتيجة تحولات وتطورات يشهدها العالم منذ فترة الانتقال إلى مرحلة العمل الإلكتروني بعيداً عن التعاملات التقليدية الورقية التي تكلف الكثير من الجهد والوقت والنفقات, تسعي هذه الدراسة إلى التعرف على اثر تطبيق الإدارة الإلكترونية علي اداء العاملين في مكتب شؤون الطلبة الليبيين بماليزيا من وجهة نظر الموظفين فيه لما للإدارة الإلكترونية من أثر في تحسين قدرات المكتب والتجديدات والتطورات و مواكبة كل ما هو جديد.

و من الناحية العملية فإن أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بصفة عامة فهي عملية تعمل علي تقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت و بأقل تكلفة ممكنة .

كما تضيف هذه الدراسة شيئاً إلى رصيد المعرفة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية وبأن تسهم هذه الدراسة في وضع مقترحات و توصيات للمسئولين وصناع القرار لمواجهة العقبات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية و العمل على كشف المتطلبات و الإمكانيات اللازمة لتطبيقها في مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا.

المبحث الثالث: تحليل النتائج

تحليل نتائج البحث

لقد استخدم الباحث تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة العلاقة بين متغيرات مستقلة ومتغير تابع واحد, تستهدف هذه الدراسة او البحث دراسة اثر المتغيرات المستقلة المتعددة المتمثلة في الامكانيات البشرية و الامكانيات الفنية و الامكانيات المادية, للأفراد علي المتغير التابع الاداء الوظيفي, بغية الوقوف علي تحديد العلاقات بين نوعي المتغيرات قوةً واتجاهاً.



من خلال نتائج التحليل يمكن معرفة ما توصلت له تلك النتائج واختبار للفرضيات الثلاثة كالتالي:

واستخدم الباحث اختبار الانحدار الخطي المتعدد وهو اختبار احصائي لتحليل الفرضيات وتأثيرها علي الاداء ونستعرض نتائج هذا التحليل من خلال الجدول التالي (1)

جدول رقم (1) نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد للتحديد العلاقة بين عناصر الادارة الالكترونية والاداء

عناصر الادارة الالكترونية	النسبة الفائية او مستوي الدلالة
العنصر البشري (الامكانيات البشرية)	388.
العنصر الفني (الامكانيات الفنية)	008.
العنصر المادي (الامكانيات المادية)	001.
المجموع	397.

من خلال النتائج السابقة نجد ان قيمة مستوي الدلالة او النسبة الفائية لكل عنصر اصغر من (0.05) مما يدل علي وجود فروق ذات دلالة احصائية بين (العنصر المادي, والعنصر الفني) للإدارة الالكترونية من جهة والاداء بمكتب شؤون الطلبة الليبيين بماليزيا من جهة اخرى, اما العنصر البشري, فان النسبة الفائية له كانت اكبر من (0.05) مما يدل علي عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بينه وبين الاداء.

ويري الباحث ان هذه النتيجة تعزي الي كون العلاقة بين (العنصر المادي, والعنصر الفني) للإدارة الالكترونية من جهة والاداء بمكتب شؤون الطلبة الليبيين بماليزيا من جهة اخري علاقة ذات دلالة احصائية, اما العنصر البشري علاقة تأثره غير مباشرة علي الاداء, وبصفة عامة فان علاقة ارتباط كانت ايجابية وبالتالي فان يمكن القول بان كل من هذه العناصر او الامكانيات لها دور في التأثير علي الاداء في مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا, وانه لم يتسنى للمكتب تقديم تعاملاته الكترونيا الا ما ندر, وذلك لضعف الربط الشبكي والبنية التحتية في ليبيا وان المكتب هو فرع من وزارة التعليم في ليبيا لذلك فان فكرة تطبيق الادارة الالكترونية مرتبطة بالوزارة.



اولاً: التوصيات

علي ضوء النتائج التي توصل اليها الباحث عدد من التوصيات التي يمكن ان تساهم في تطبيق الادارة الالكترونية في مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا, وهي كالتالي:

1- وضع استراتيجية للتعاون والتنسيق بين الادارات في المكتب, واعادة بناء (الهياكل التنظيمية/العمليات / الاجراءات الادارية) بما يتوافق مع متطلبات الادارة الالكترونية.

2- اعطاء الموظفين المرونة الكافية التي تتيح لهم اداء عملهم بكفاءة وتتيح لهم اظهار قدراتهم.

3- زيادة درجة اللامركزية واتاحة قدر اكبر من المشاركة العاملين في ضوء تصوراتهم وتقديم مقترحاتهم حول الادارة الالكترونية للحصول علي دعمهم وحماسهم في تطبيقها, وضمان عدم مقاومتها.

4- ضرورة الاهتمام بوضع خطة استراتيجية زمنية لضمان تطبيق الادارة الالكترونية.

5- انشاء قسم متخصص لتطبيقات الادارة الالكترونية يضم خبراء في تكنولوجيا المعلومات بالإضافة الي خبراء يعملون بشكل متكامل علي مراقبة تطبيق الية العمل بالإدارة الالكترونية, ويعملون باستمرار علي ايجاد الحلول للمشاكل التي تعيق عملية التطبيق.

6- التركيز علي زيادة الدورات التدريبية وتنظيم (المحاضرات, الندوات, ورش العمل) للموارد البشرية في مجال الادارة الالكترونية.

7- تطوير موقع الالكتروني للمكتب اكثر مما عليه الان وانشاء ملفات الكترونية للطلبة داخل الموقع لكي يتسنى للطالب اكمال الاجراءات من خلاله دون الذهاب للمكتب.

8- مراسلة ادارة البعثات ووزارة التعليم والالحاح بأهمية تنفيذ الادارة الالكترونية.

9- وضع نظام التحفيز (المادي / المعنوي) لدي الموارد البشرية لاستخدام التقنيات الالكترونية.

10- تحسين مستوي البنية التحتية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية في كل من وزارة التعليم وادارة البعثات.



11- تصميم برامج تدريبية متخصصة مخطط لها بعناية حول التعرف علي معوقات تطبيق الادارة الالكترونية, واليات التغلب علي المشكلات او الخلل الذي قد يظهر في تطبيقاتها, التثبت من درجة صلاحيتها, وان تأخذ صفة الاستمرارية بشكل يتواكب مع التطور القائم في التقنية الحديثة وتوفير ميزانية خاصة لتوفير متطلبات تطبيق الادارة الالكترونية:

12- ضرورة توفير نظام احتياطي لتقديم الخدمات الالكترونية عند توقف او تلف النظام الرئيسي بالمكتب, تطوير التشريعات والانظمة الادارية بمزيد من التعاملات الالكترونية التي تفرضها الادارة الالكترونية.

ثانياً: المقترحات

1- دراسة معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في وزارة التعليم.

2- تأثير الادارة الالكترونية علي اداء ادارة البعثات.

3- دراسة معوقات تطبيق الادارة الالكترونية في ادارة البعثات.

4- تأثير الادارة الالكترونية علي اداء وزارة التعليم.

5- سبل انجاح الادارة الالكترونية في وزارة التعليم.

6- معوقات تطبيق الحكومة الالكترونية في الوزارات.

7- اراء المواطن في تطبيق الحكومة الالكترونية.

الخاتمـــــة

و يتضح من النتائج ان مكتب شؤون الطلبة الليبيين تتوافر به اغلب مقومات او الامكانيات لتطبيق الادارة الالكترونية, فانه سوف يقدم خدمات محدودة للطالب لأنه لا يتوفر الربط الكامل مع مكتب البعثات ووزارة التعليم العالي عليه فان فكرة تنفيذ الادارة الالكترونية تكون غير مكتملة الجوانب, وذلك لعدة اسباب, منها عدم وجود دعم لتنفيذ الادارة الالكترونية, وضعف البنية التحتية, وبما ان مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا هو فرع من وزارة التعليم العالي وينطوي تحتها في جميع قراراته الادارية ولذلك تنفيذ فكرة الادارة الالكترونية في مكتب شؤون الطلبة الليبيين في ماليزيا مرتبطة



بتنفيذها بوزارة التعليم العالي في ليبيا, وقد بدأت في الآونة الاخيرة تبني فكرة الادارة الالكترونية في ليبيا وذلك للحاق بركب التكنولوجيا.

ويقترح الباحث ان يتم النظر بكل جدية في دعم وتنفيد مشروع الادارة الالكترونية في جميع الوزارات في ليبيا وتطبيقها بصفة عامة باعتبارها عملية تستهدف تحسين الأداء و رفع كفاءة الموظفين و إنتاجيتهم و زيادة وعيهم و تقديم خدمات أفضل للمستفيدين في أسرع وقت وبأقل جهد و تكلفة ممكنة, وبصفة خاصة بوزارة التعليم وربطها مع جميع مكاتب الطلبة الليبيين في الخارج وذلك لتقديم خدمات أفضل للطلبة وفي وقت وجهد أقل و تقليل التكلفة اقل قدر ممكن لما يعود للوزارة بالنفع.

(واخر دعوانا أن الحمد لله ربي العالمين)

المراجـــع

اولا العربية:

- آل دحوان, عبدالله بن سعيد. 2008م . *دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية*. (رسالة ماجستير). جامعة الملك سعود المملكة السعودية.
- الرواحنه, عبدالله عوده. 2013 م. *أثر جودة انظمة الموارد البشرية الالكترونية E-HRM علي اداء العاملين*. (رسالة ماجستير). جامعة الشرق الاوسط.
- الشواورة فيصل محمود, 2011م. *أثر تطبيق الإدارة الالكترونية في رفع مستوي الرضا لدي الطلبة في جامعة مؤتة*. جامعة مؤتة الاردن.
- العتيبي, عزيزة عبدالرحمن. 2010م. *أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية*. (رسالة ماجستير). الأكاديمية الدولية الاسترالية ملبورن.
- (الفايز, فايز. د. ت. *الإدارة مفاهيمها ونظرياتها*. (متطلبات مقرر 503 ا د ت). جامعة الملك سعود السعودية.
- العربي عطيه, 2012م. *اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علي الاداء الوظيفي في الاجهزة الحكومية المحلية*. جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر.



- المعمري ليلي, 2013م. الادارة الالكترونية. (رسالة ماجستير). جامعة الملكة اروي اليمن.
- بدوي خالد رفعت شاكر, 2013م. *أثر الادارة الالكترونية علي اداء العنصر البشري*. (رسالة ماجستير). جامعة بور سعيد.
- حسين مريم الخالصي, 2013م. *الحكومة الالكترونية*. مجلة الكلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية, وازرة الماليـة – الدائرة الاقتصادية – قسم السياسة الضريبية العراق.
- عبدالرحمن عبدالله عبدالرحمن و علوان شذى احمد, 2010م. *إمكانية تطبيق الحكومة الإلكترونية في محافظة البصرة دراسة استطلاعية لآراء عينة من المديرين في الادارات العامة*. مجلة العلوم الاقتصادية العدد26 . جامعة البصرة.
- عبدالناصر موسي و القرشي محمد, 2011م. *مساهمة الإدارة الالكترونية في تطوير العمل الإداري ومؤسسات التعليم العالي*. دراسة ميدانية. جامعة بسكرة الجزائر.
- لمين علوطي, 2008م. *الادارة الالكترونية للموارد البشرية*. مجلة بحوث اقتصادية عربية العدد .42.

ثانيا– الدراسات الاجنبية.

- James F. Kurose and Keith W. Ross (2000)

(Computer Networking)

- Saheer Al-Jaghoub, Hussein Al-Yaseen and Mouath Al-Hourani. 2010. Al-Ahliyya Amman University, Amman, Jordan . Evaluation of Awareness and Acceptability of Using e- Government Services in Developing Countries: the Case of Jordan. Electronic Journal Information Systems Evaluation Volume 13 Issue 1 (1 – 8)

- Neerja Sethi and Vijay Sethi. 2008. E-government Implementation: A Case Study of Dubai " e-Government. A Case Study of Dubai e-Government.

